



คู่มือ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมสุกลางการ



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมสุกลางการ

คำนำ

การร้องเรียนและร้องทุกข์ เป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ตระหนักและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้จัดทำคู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตกรมศุลกากร ประกอบด้วย กระบวนการ หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ ขั้นตอนวิธีการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และระยะเวลาการดำเนินการ รวมถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทั้งระเบียบกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับวิธีการร้องเรียนการทุจริต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนที่ เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบและเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่อง ร้องเรียนและร้องทุกข์ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันการณ์ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรของกรมศุลกากร เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องของกรมศุลกากรต่อไป

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร



สารบัญ

- 1 หลักการและเหตุผล
- 2 วัตถุประสงค์
- 3 ประโยชน์ที่ได้รับ
- 5 ความเป็นมาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร
- 6 ส่วนงานที่รับผิดชอบ
- 7 อำนาจและหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร
- 8 แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมศุลกากร
- 9 – นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง
- 10 – ช่องทาง วิธีการร้องเรียน และติดตามเรื่องร้องเรียน
- 11 – หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน
- 12 – รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน
- 13 – วิธีอ่านไบชนสินค้า 14 หลัก
- 14 – ตัวอย่างไบชนสินค้าขาเข้า
- 17 – ตัวอย่างไบชนสินค้าขาออก
- 20 – ขั้นตอน กระบวนการและระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
- 22 การติดตามประเมินผล
- 23 ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ภาคผนวก

- ช่องทางการร้องเรียน
- แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- แบบรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร
- คำสั่งกรมศุลกากรที่ 38/2565 ลงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2565 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร
- คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ 2/2565 ลงวันที่ 25 มกราคม 2565 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร
- ประกาศกรมศุลกากร ที่ 14/2565 ลงวันที่ 25 มกราคม 2565 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร





หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้ปวงข้าราชการ

เกิดสำนึกถึงซึ่งและเที่ยงธรรมในหน้าที่ ผดุงเกียรติและศักดิ์ศรีข้าราชการ ควบคู่ความไว้วางใจและเชื่อมั่นของประชาชน และดำรงตั้งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีงามสมกับความเป็นข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ผู้ทรงเป็นแบบอย่างแห่งธรรมจรรยาอันสูงสุด

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและความเชื่อมั่นของนักลงทุนจากต่างประเทศ ในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น ทิศทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัยเพื่อให้เกิดองค์การชุมชนและสังคมที่มีความรับผิดชอบ โดยการดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการเจ้าหน้าที่รัฐ และประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัยไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิต เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้อง ไม่ยอมรับและต่อต้านแสดงความรังเกียจผู้ที่กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้ อันส่งผลให้การทุจริตและประพฤติมิชอบลดลงได้อีกทางหนึ่ง



วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการพิจารณาการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึง การตอบสนองเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบของหน่วยงาน

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ ประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบ

3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา เข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการพิจารณา การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

4. เป็นช่องทางให้ประชาชนโดยทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วม ในการตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ แจ้งข้อมูล หรือเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

5. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา ใช้เป็นคู่มือและการอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

6. เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับทราบขั้นตอนการทุจริต และประพฤติมิชอบ และกระบวนการบริหาร การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของกรมศุลกากรได้อย่างชัดเจน



ประโยชน์ที่ได้รับ



1. เรื่องร้องเรียนได้รับการพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. การพิจารณาจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึง การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน เป็นไปด้วย ความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม



3. ประชาชนโดยทั่วไปสามารถเข้ามามีส่วนร่วม ในการตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ แจ้งข้อมูล หรือเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ



4. จำนวนเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งกระบวนการ การจัดการเรื่องร้องเรียนลดน้อยลง



5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ ความเข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการบริการจัดการหรือ ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตกรมศุลกากร



ความเป็นมา

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2555 เห็นชอบให้จัดตั้ง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวงทุกส่วนราชการ โดยให้เป็นส่วนราชการตามมาตรา 31 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐของกรมศุลกากรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ นโยบายของรัฐบาลด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง ที่ประชุมคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร ครั้งที่ 1/2562 เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2562 ได้มีมติให้กรมศุลกากร จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมศุลกากร หรือ ศปท. กศก. โดยมีรองอธิบดีที่กำกับดูแลกองบริหารทรัพยากรบุคคล ปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร



ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร หรือ ศปท. กศก. อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร โดยมี กลุ่มงานจริยธรรมเป็นส่วนงานผู้รับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------------|
| 1. รองอธิบดีที่กำกับดูแลกองบริหารทรัพยากรบุคคล | หัวหน้า ศปท. กศก. |
| 2. ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล | รองหัวหน้า ศปท. กศก. |
| 3. ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม | ผู้อำนวยการ ศปท. กศก. |
| 4. ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง
ของ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล | เจ้าหน้าที่ประจำ ศปท. กศก. |



อำนาจหน้าที่ของ ศปท. กศก.

- เสนอแนะแก่อธิบดีกรมศุลกากรเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบของส่วนราชการในสังกัด รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง เสนอต่ออธิบดีกรมศุลกากร
- ประสานงาน เร่งรัด และกำกับให้ส่วนราชการในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ
- รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
- ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบกับส่วนราชการแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
ของกรมศุลกากร



นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

การร้องเรียน “ทุจริต” หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหา หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างของกรมศุลกากร มีการกระทำหรือละเว้นกระทำการอย่างใด เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

การร้องเรียน “ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหา หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างของกรมศุลกากร ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

การร้องเรียน “ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหา หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างของกรมศุลกากร ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรี แบบธรรมเนียมของทางราชการ

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา 7 วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่มีการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินการ หรืออื่น ๆ ตามระเบียบกฎหมาย

ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมศุลกากร ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนทั่วไป หรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของกรมศุลกากร

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

ศปท. กศก. หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ / เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ / หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการและจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

DEFINITION

ช่องทาง วิธีการร้องเรียน

และติดตามเรื่องร้องเรียน

ช่องทางออนไลน์

- ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
- ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customscomplaint
- ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th

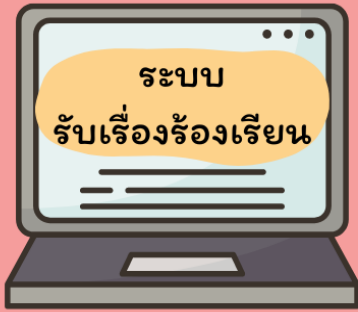
ช่องทางปกติ

- ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน 1332 ในวันและเวลาราชการ
- ร้องเรียนทางโทรสารหมายเลข 0-2667-6919
- ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ
- ร้องเรียนด้วยตนเองในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร กรมศุลกากรถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
- ร้องเรียนทางสื่อมวลชน ซึ่งหัวหน้า ศปท. กศก. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GC 1111) และกระทรวงการคลัง
- ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

ctc



1332



กรมศุลกากร ...

DSI

สปน.

ปปช.



ร้องเรียนครับ



หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียนจะต้องไม่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

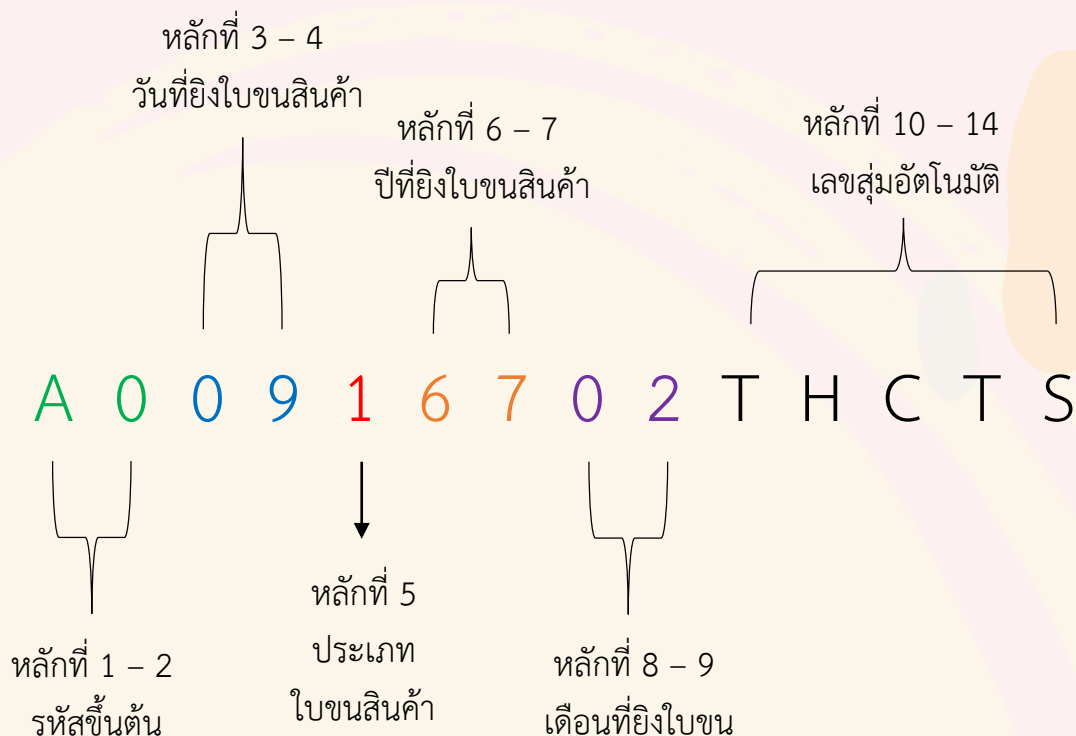
1. เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้ายพระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชาธิบดี ราชนี ราชสามี รัชทายาท หรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก
2. เป็นเรื่องที่มีลักษณะการใช้ถ้อยคำหยาบคายไม่สุภาพ หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาท บุคคลอื่น ซึ่งอาจทำให้บุคคลนั้นได้รับการดูถูก ดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชังได้ หรืออาจเป็นความผิด ตามกฎหมายอาญา
3. เป็นเรื่องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น
4. เป็นเรื่องที่ไม่เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตุลาการ
5. เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ตุลาการ
6. เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ ศปท. กศก. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือไม่ติดต่อกลับ ภายในระยะเวลาอันสมควร
7. เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลตามรัฐธรรมนูญ
8. เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ
9. เป็นเรื่องที่ไม่เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือเหตุเพราะ ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ
10. เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง เสร็จเด็ดขาดแล้ว
11. เป็นเรื่องที่ไม่ได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทบต่อภาพลักษณ์ ของกรมตุลาการ หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า ศปท. กศก. ได้มอบหมาย
12. เป็นเรื่องที่เคยได้มีการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่ หรือหากมีแต่ไม่ทำให้ผลของการพิจารณาที่ยุติเรื่องไปแล้วมีการเปลี่ยนแปลง
13. เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่หัวหน้า ศปท. กศก. เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

- ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง สังกัด และรูปพรรณสัณฐานของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน
- ด้าน/สำนักงานศุลกากร หรือสถานที่ที่พบการกระทำ ความผิด
- ช่วงวัน – เวลาที่มีการกระทำความผิดเกิดขึ้น
- พฤติการณ์หรือเหตุอันควรสงสัยที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ ความผิด
- พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับพฤติการณ์การกระทำ ความผิด ซึ่งอาจเป็นภาพถ่าย คลิปวิดีโอ คลิปเสียง เอกสาร เช่น ใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก
- ช่องทางติดต่อกลับผู้ร้องเรียน



วิธีอ่านใบอนุญาตสินค้า 14 หลัก



0	ใบอนุญาตขาเข้า	A	ใบอนุญาตขาเข้าโอนย้ายภายในประเทศ
1	ใบอนุญาตขาออก	B	ใบอนุญาตขาออกโอนย้ายภายในประเทศ
2	ใบอนุญาตผ่านแดน	C	ใบอนุญาตขาเข้าโอนย้ายจากเขตปลอดอากร
3	คำร้องขอรับของไปก่อน	D	ใบอนุญาตขาออกโอนย้ายเข้าเขตปลอดอากร
4	คำร้องขอส่งของออกไปก่อน	P	ใบอนุญาตขาเข้าโอนย้ายชำระภาษีอากร
5	ใบอนุญาตขาเข้าปากระวาง	X	ใบอนุญาตขาเข้าของเร่งด่วน
6	ใบอนุญาตพิเศษผ่านแดนขาออก	Y	ใบอนุญาตขาออกของเร่งด่วน
7	ใบอนุญาตพิเศษผ่านแดนขาเข้า		
8	ใบอนุญาตถ่ายลำ (ใบแนบ 9)		

ใบอนุญาตค้าขาเข้า

ผู้นำของเข้าจะต้องจัดทำ “ใบอนุญาตค้าขาเข้าพร้อมแบบแสดงรายการภาษีสรรพสามิตและภาษีมูลค่าเมื่อยานพาหนะที่บรรทุกสินค้าได้ผ่านด่านพรมแดนมายังด่านศุลกากร ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 9 ประเภท

1. แบบ กศก. 99/1 ใบอนุญาตค้าขาเข้าพร้อมแบบแสดงรายการภาษีสรรพสามิตและภาษีมูลค่าเพิ่ม	ใช้สำหรับการนำเข้าสินค้าทั่วไปทุกประเภทที่กรมศุลกากรมิได้กำหนดให้ใช้ใบอนุญาตค้าประเภทอื่น
2. แบบ กศก. 102 ใบอนุญาตค้าขาเข้าพิเศษพร้อมแบบแสดงรายการภาษีสรรพสามิตและภาษีมูลค่าเพิ่ม	ใช้สำหรับการนำเข้าสินค้าทางอากาศยานหรือพิธีการอื่นที่กรมศุลกากรกำหนดสำหรับของที่นำเข้าในลักษณะเฉพาะ เช่น การนำเข้าสัตว์เลี้ยงมีชีวิต
3. แบบ กศก. 103 คำร้องขอผ่อนผันรับของ/ส่งของออกไปก่อน	ใช้สำหรับการนำเข้าหรือส่งออกสินค้าก่อนปฏิบัติพิธีการครบถ้วนตามที่กรมศุลกากรกำหนด
4. แบบ A.T.A. Carnet ใบอนุญาตค้าสำหรับนำเข้าหรือส่งของออกชั่วคราว	ใช้สำหรับการนำเข้าหรือส่งออกสินค้าชั่วคราวประเภทต่าง ๆ ตามที่ระบุในอนุสัญญา
5. แบบ JDA (Joint Development Area)	ใบอนุญาตค้าสำหรับพื้นที่พัฒนาร่วมไทย- มาเลเซีย ใช้สำหรับการนำเข้าสินค้าในเขตพื้นที่พัฒนาร่วมไทย- มาเลเซีย
6. แบบใบแนบ 9 ใบอนุญาตค้าถ่ายลำ	ใช้สำหรับพิธีการสินค้าถ่ายลำ
7. แบบที่ 448 ใบอนุญาตค้าผ่านแดน	ใช้สำหรับพิธีการสินค้าผ่านแดน
8. ใบอนุญาตค้าพิเศษสำหรับรถยนต์และจักรยานยนต์นำเข้าหรือส่งออกชั่วคราว	ใช้สำหรับการนำรถยนต์และจักรยานยนต์เข้ามาในประเทศหรือส่งออกชั่วคราว
9. ใบอนุญาตค้าพิเศษสำหรับเรือสำราญและกีฬาที่นำเข้าหรือส่งออกชั่วคราว	ใช้สำหรับการนำเรือสำราญและกีฬาเข้ามาในประเทศหรือส่งออกชั่วคราว



ตัวอย่าง ประเภทใบขนสินค้าขาเข้า

แบบ กศก. 99/1 ใบขนสินค้าขาเข้าพร้อมแบบแสดงรายการภาษีสรรพสามิตและภาษีมูลค่าเพิ่ม



ใช้สำหรับการนำเข้าสินค้าทั่วไปทุกประเภทที่กรมศุลกากรมิได้กำหนดให้ใช้ใบขนสินค้าประเภทอื่น

เลขที่ใบขนสินค้า



ใบขนสินค้าขาเข้าพร้อมแบบแสดงรายการภาษีสรรพสามิตและภาษีมูลค่าเพิ่ม

กศก.99/1

ชื่อผู้นำเข้า/ มีปัญหาในเรื่องพิกัด,ราคา		ประเภทใบขน P		ไม่ใช้สิทธิประโยชน์		เลขที่ใบขน DEZV200009392		
11/10/2564 09:23 รอกการตัดบัญชีธนาคาร		ใบขนสินค้าขาเข้าโอนย้ายชำระภาษีอากร		เลขที่ใบขน A011-P-6410-00115				
ผู้นำงของเข้า (ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์)	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	สาขา	ภาษีอากรที่ต้องชำระ	ค่าภาษีอากร (บาท)	เงินประกัน (บาท)			
			อากรขาเข้า	41,979.00	0.00			
			ภาษีสรรพสามิต	0.00	0.00			
			ภาษีเพิ่มหากไทย	0.00	0.00			
			ภาษีมูลค่าเพิ่ม	39,048.00	0.00			
ชื่อและเลขที่บัตรผ่านพิธีการ			ภาษีและค่าธรรมเนียมอื่นๆ	0.00	0.00			
ใบอนุญาตนำเข้าหรือหนังสือรับรอง			รวมทั้งสิ้น	81,027.00	0.00			
ใบตราส่งเลขที่ (N/A)			แบบ ร.ศ.2 วันที่	เลขที่ชำระภาษีอากรประกัน Payment Method = H				
ชื่อยานพาหนะ BY TRUCK (รถยนต์)			วันนำเข้า	Guarantee : Method = L / Type = -				
เครื่องหมายและเลขหมายที่บ่อ			จำนวนและลักษณะที่บ่อ 24 PACKAGES	ExpTax. F5102005080067				
			ประเทศกำเนิด JAPAN	รหัส JP	ประเทศต้นทางที่บรรจุ THAILAND	รหัส TH		
			ท่าเรือที่นำเข้า	รหัส	สถานที่ตรวจปล่อย	รหัส		
จำนวนที่บ่อรวม (ตัวเลข) 24 PACKAGES (TWENTY FOUR PACKAGES ONLY)			(ตัวอักษร)	อัตราแลกเปลี่ยน 1 USD=33.4304 THB				
รายการ	ประเภทพิกัด 73181590	ราคาของ (เงินต่างประเทศ) USD 0.16	อัตราอากร 10%	อากรขาเข้าตามปกติ 0.57	ค่าธรรมเนียม 0.00	รหัสสินค้าสรรพสามิต	ภาษีสรรพสามิต 0.00	ฐานภาษีมูลค่าเพิ่ม 6.25
	รหัสสถิติ หน่วย 000 / KGM	ราคาของ (บาท) 5.68		อากรขาเข้าที่ชำระ 0.57	ภาษีอื่น 0.00	อัตราภาษีสรรพสามิต	ภาษีเพิ่มหากไทย 0.00	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 0.44
	รหัสสถิติพิเศษ 000	น้ำหนักสุทธิ 0.010 KGM		ปริมาณ 1.000 C62	01370-00410 SCREW สกรู	ชนิดของ BRAND	JP	
	TRANSPORT+STORAGE+INS=0.01 USD			1/ Inv.FZEX2021/185 (ใบขนเลขที่ A011D641000475 รายการที่ 1)				
2	84122100	USD 181.03	0%	0.00	0.00		0.00	6,139.16
	000 / C62	6,139.16		0.00	0.00		0.00	429.74
	000	0.600 KGM		1.000 C62	3EA-11-41270 CYLINDER กระบอกสูบ	BRAND	JP	
TRANSPORT+STORAGE+INS=2.61 USD			2/ Inv.FZEX2021/185 (ใบขนเลขที่ A011D641000475 รายการที่ 2)					
3	85365099	USD 200.18	10%	678.84	0.00		0.00	7,467.22
	090 / KGM	6,788.38		678.84	0.00		0.00	522.71
	000	0.400 KGM		2.000 C62	EXEMPT99 ลว.13/11/2560 ; 3EB-56-53231 SWITCH สวิตช์ไฟ	BRAND	JP	
TRANSPORT+STORAGE+INS=2.88 USD			3/ Inv.FZEX2021/185 (ใบขนเลขที่ A011D641000475 รายการที่ 3)					
CIF รวม	USD 381.37		679.41	0.00		0.00		
CIF	12,933.22		4.000 C62	0.00		0.00	952.89	
รวมน้ำหนักสุทธิ Total GW. =	1.010 KGM		Total Inv Qty. = 4.000 C62		รวมค่าภาษีอากรทั้งสิ้น		1,632.30	
	496.990 KGM		Total Exp. = TRANSPORT+STORAGE+INS=5.5 USD				Job No.LFZI-21100007	
ข้าพเจ้าขอรับรองว่ารายการที่แสดงข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ			วันที่		ประทับตรา	By User :		
หากไม่ถูกต้องครบถ้วนข้าพเจ้าขอรับเป็นความผิดตามกฎหมาย			(ลายมือชื่อผู้นำงของเข้า.....)		นิติบุคคล (ถ้ามี).....			
STATUS=02			วันที่		วันที่ออกเลขที่ใบขนฯ		11/10/2564	
11/10/2564			วันที่		วันที่ออกเลขที่ใบขนฯ			

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

ประเภท ใบขนสินค้า

วันที่ออกเลขที่ใบขนสินค้า

ใบขนสินค้าขาออก

ผู้ส่งออกต้องยื่นใบขนสินค้าขาออกต่อกรมศุลกากรในการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเภท

<p>1. แบบ กศก.101/1 ใบขนสินค้าขาออก</p>	<p>ใช้สำหรับการส่งออกสินค้าทั่วไป ของส่วนบุคคลและ เอกสิทธิ์ สินค้าส่งเสริมการลงทุน (BOI) สินค้าจากคลังสินค้าทัณฑ์บน สินค้าที่ขอชดเชยค่าภาษีอากร สินค้าที่ขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ สินค้าที่ต้องการใบสุทธินำกลับ และการส่งสินค้ากลับออกไป (RE-Export)</p>
<p>2. แบบ กศก.103 คำร้องขอผ่อนผันรับของหรือส่งของออกไปก่อน</p>	<p>ใช้สำหรับการขอส่งสินค้าออกไปอนปฏิบัติพิธีการครบถ้วนตามที่กรมศุลกากรกำหนด</p>
<p>3. แบบ A.T.A. Carnet ใบขนสินค้าสำหรับนำเข้าหรือส่งของออกชั่วคราว</p>	<p>ใช้สำหรับพิธีการส่งของออกชั่วคราวในลักษณะที่กำหนดในอนุสัญญา</p>
<p>4. ใบขนสินค้าพิเศษสำหรับรถยนต์และจักรยานยนต์นำเข้าหรือส่งออกชั่วคราว</p>	<p>ใช้สำหรับการส่งออกรถยนต์และจักรยานยนต์ชั่วคราว</p>



ตัวอย่าง ประเภทใบอนุญาตส่งออก

แบบ กศก. 101/1 ใบขนสินค้าขาออก



ใช้สำหรับการส่งออกสินค้าทั่วไป ของส่วนบุคคลและเอกสิทธิ์ สินค้าส่งเสริมการลงทุน (BOI) สินค้าจากคลังสินค้าทัณฑ์บน สินค้าที่ขอขตเคยค่าภาษีอากร สินค้าที่ขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ สินค้าที่ต้องการใบสุทธินำกลับ และการส่งสินค้ากลับออกไป (RE-Export)



ใบขนสินค้าขาออกพร้อมแบบแสดงรายการภาษีศุลกากรและภาษีมูลค่าเพิ่ม										กศก.101/1	
ผู้ส่งออก (ชื่อ/ชื่อ/โทรศัพท์)			เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร		ประเภทใบอนุญาต			เลขที่ใบอนุญาต			
ชื่อและเลขที่วีซ่าคนสัญชาติไทย					ประเภท						
ใบอนุญาตนำเข้า/เรียกคืนสิทธิประโยชน์					เลขที่ใบอนุญาตนำเข้า						
ใบตราส่งรายชื่อ			เลขที่สำเนาเรียกคืนภาษีอากร								
ชื่อกรมศุลกากร		วันที่ส่งออก									
เครื่องหมายและเลขที่เครื่อง		จำนวนและลักษณะสินค้า		ประเภทกำเนิด		รหัส		ประเภทสินค้าและพิธีการศุลกากร		รหัส	
				รหัสส่งออก		รหัส		ประเภทพิธีการศุลกากร		รหัส	
จำนวนสินค้ารวม (มูลค่ารวม)				มูลค่ารวม				อัตราแลกเปลี่ยน			
รวม	ประเภทกำเนิด	ราคาต่อหน่วย (เงินบาท/ปริมาณ)	อัตราภาษีอากร	อัตราอากรขาออก	ค่าธรรมเนียม	ภาษีศุลกากรอากร	ภาษีการพาณิชย์	ฐานภาษีมูลค่าเพิ่ม			
				อากรรวมมูลค่าส่งออก	อากรที่เสีย	อัตราลดอากร	อากรที่เรียกคืน	อากรพิเศษ			
				ปริมาณ	ชนิดของ						
รวม											
รวมนำออกสุทธิ											
ข้าพเจ้าขอรับรองว่ารายการนี้และข้อมูลอื่นในใบขนสินค้าขาออกนี้เป็นความจริงทุกประการ หากไม่ถูกต้องขอรับโทษตามกฎหมายว่าด้วยการศุลกากร											
(ลงนาม/ประทับตราของผู้ส่งออก)				วันที่				(ลงนาม/ประทับตราของศุลกากร)			
เลขที่ใบอนุญาตส่งออก/ผู้นำกลับ				วันที่				เลขที่ใบอนุญาตนำเข้า			

วันที่ยื่นเอกสาร

ตัวอย่าง ประเภทใบอนุญาตสินค้าขาออก

ใบอนุญาตพิเศษสำหรับเรือสำราญและกีฬาที่นำเข้าหรือส่งออกชั่วคราว

➔ ใช้สำหรับการนำเรือสำราญและกีฬาเข้ามาในประเทศหรือส่งออกชั่วคราว

ใบอนุญาตพิเศษสำหรับเรือสำราญและกีฬาที่นำเข้าหรือนำออกชั่วคราว ตามประมวลฯ ข้อ ๒ ๐๑ ๐๒ ๐๙ (ก)

ประเภท
ใบอนุญาต

ใบอนุญาตพิเศษ SIMPLIFIED-CUSTOMS DECLARATION FROM เลขที่ใบอนุญาต FROM NO. []
สำหรับเรือสำราญและกีฬาที่นำเข้าหรือนำออกชั่วคราว
(For Pleasure boat temporarily imported or exported)

เลขที่
ใบอนุญาต

รายละเอียดเรือที่ (Particulars of boat)		ประเภทพิกัด (Tariff Heading No.)	(ข)
เลขทะเบียนเรือ (Registration No.)	[]	[]	
ประเภทเรือ (Type of boat)	ประเทศที่จดทะเบียน (country of registration)	รุ่นปี/สี (Year of Production/Color)	
มิติ (Dimension)	ชื่อเรือ (Vessel Name)	รุ่น/ชนิดรถ (Model)	
น้ำหนักสุทธิ (Net Weight)	กน. Kg.(s) ราคาของ (Value)	บาท (Bath)	
รายละเอียดผู้นำเข้าหรือผู้นำออก (Particulars of Importer of Exporter)			
ชื่อ (Name)	[]	สัญชาติ (Nationality)	
ในนามบริษัท (on behalf of Company name)		หนังสือเดินทางเลขที่ (Passport No.)	
บัตรประจำตัวเลขที่ (Identity Card No.)			
ที่อยู่ (address)			
รายละเอียดการนำเข้า (Particulars of Importation)		สัญญาประกัน (Guarantee Agreement)	
วันที่นำเข้า (Date of Importation)		ข้าพเจ้า (I)	
วัตถุประสงค์ (Purpose)	<input type="radio"/> ท่องเที่ยว (Tourist) <input type="radio"/> กีฬา (sport) <input type="radio"/> อื่นๆ (Others)	สัญญาว่าจะนำเรือดังกล่าวข้างต้นกลับออกไปนอกราชอาณาจักรผ่าน	
ไปยังจังหวัด (Province of Destination)		ศุลกากร (Promise to re-export the aforesaid boat through	
จำนวนผู้โดยสาร (No. of Passengers)		Customs station)	
		ภายในวันที่ (Within date) [] เพื่อเป็นประกันว่า	
		ข้าพเจ้าขอส่งเรือดังกล่าวออกไปภายในเวลาที่กำหนด (In order to	
		guarantee that I shall re-export the aforesaid boat within the	
		time so fixed)	
		ข้าพเจ้าขอประกันตนเองเป็นเงิน (I hereby guarantee myself to	
		pay a sum of)	
		[] บาท (Bath)	
		ตัวอักษร (In words) []	
		โดยรับรองว่าหากข้าพเจ้าผิดสัญญาจะนำเงินจำนวนนี้มาชำระส่ง	
		กรมศุลกากรภายใน 10 วัน นับแต่วันครบกำหนดที่จะต้องส่งเรือ	
		กลับออกไปนอกราชอาณาจักร (Upon a promise that if I commit a	
		breach of this agreement, I shall pay the said sum within 10	
		days after the expiry date for re-exportation)	
รายละเอียดการนำออก (Particulars of Exportation)		ลงชื่อ(Signed).....ผู้ทำสัญญา (Permitter)	
วันที่นำออก (Date of Exportation)		ลงชื่อ(Signed).....พยาน (Witness)	
ท่าหรือที่นำออก (Port or Place of Exportation)		ลงชื่อ(Signed).....พยาน (Witness)	
รายการของใช้ประจำยานพาหนะ (List of articles for used in both)		พนักงานด่านศุลกากร (Officer of Customs Station).....	
1.		วันที่ (Date).....	
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
รายการของอย่างอื่นตามรายละเอียดแนบ			
(List of other articles per attached)			
ข้าพเจ้าขอรับรองว่ารายการที่สำแดงข้างต้นนี้ถูกต้องและครบถ้วนตามความเป็นจริง (I hereby certify that the aforesaid declaration is true, correct and complete)			
.....ลงชื่อผู้นำเข้า	ลงชื่อผู้นำออก	
Importer's signature		Exporter's signature	
.....ลงชื่อพนักงานศุลกากร	ลงชื่อพนักงานศุลกากร	
CUSTOMS OFFICER'S SIGNATURE		CUSTOMS OFFICER'S SIGNATURE	
		(ไปผูกติดกับหนังสือ)	
		Phase run over	

ขั้นตอน กระบวนการ และระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

1. การร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน 1332 ให้เจ้าหน้าที่ ศปท. กศก. บันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ ดังนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

(1.1) ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน

(1.2) ให้ประสานกับผู้ร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(1.3) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน และรายงาน ผอ. ศปท. กศก.

เพื่อรับทราบผลการดำเนินการ หรือพิจารณาสั่งการตามที่เหมาะสม

การดำเนินการตาม (1.1) และ (1.2) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้นได้ หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อยุติในระยะเวลาดังกล่าว ให้เสนอ ผอ. ศปท. กศก. พิจารณาสั่งการตามข้อ (2) ต่อไป

(2) กรณีเป็นเรื่องทั่วไป

(2.1) ให้สำเนาเรื่องร้องเรียน โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนส่งให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งให้คุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องประสบภัย เพราะเหตุร้องเรียนดังกล่าว

(2.2) ให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยบันทึกคำให้การของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐานเอกสารทั้งปวง แล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ศปท. กศก. ทราบภายใน 15 วันทำการ หรือตามระยะเวลาที่กำหนด นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ทันตามกำหนดเวลา ให้ทำเป็นหนังสือเพื่อขอขยายเวลาการตรวจสอบก่อนสิ้นระยะเวลาดังกล่าว โดยต้องแสดงเหตุผลของความจำเป็น รวมถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมาด้วย

(3) กรณีเป็นเรื่องที่สำคัญและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง ศปท. กศก. มีอำนาจในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ โดยให้หน่วยงานราชการให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ ศปท. กศก. ในการลงพื้นที่ดังกล่าว

กรณีเป็นการร้องเรียนกล่าวหา หรือมีกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการระดับสูง (ข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งประเภทอำนวยการและตำแหน่งประเภทบริหาร) กระทำทุจริต ให้เสนอเรื่องร้องเรียนกล่าวหาต่อรองหัวหน้า ศปท. กศก. ภายใน 7 วันนับแต่ได้รับเรื่อง

(4) ให้ ศปท. กศก. พิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่
ได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจ
พิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าวได้ ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อ ผอ. ศปท.
กศก. เพื่อพิจารณาต่อไป

2. การร้องเรียนทางโทรสาร ทาง Application LINE ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
ทางไปรษณีย์ หรือทางสื่อสารมวลชน ให้เจ้าหน้าที่ประจำ ศปท. กศก. บันทึกรายละเอียด
ลงในสารบบงาน ศปท. กศก. และปฏิบัติตามข้อ 1 (2) - (4) โดยอนุโลม

3. การร้องเรียนด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ประจำ ศปท. กศก. ดำเนินการ ดังนี้

(1) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยุติปัญหาการร้องเรียน และแจ้งข้อมูลเบื้องต้น
แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

(2) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยืนยันที่จะร้องเรียน ให้บันทึกข้อร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียน
และปฏิบัติตามข้อ 1 (2) - (4) โดยอนุโลม

4. การร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์
ศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
เพื่อประชาชน (GCC 1111) กระทรวงการคลัง ศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น
ให้ปฏิบัติตามข้อ 1 (2) - (4) โดยอนุโลม ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงระยะเวลาที่หน่วยงานดังกล่าวกำหนดด้วย



การติดตามประเมินผล

มีการจัดทำข้อมูล สถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาตามช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข รายงานให้กรมศุลกากรทราบ ดังนี้

- (1) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือน
- (2) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายไตรมาส
- (3) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายปีงบประมาณ
- (4) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการร้องเรียน
- (5) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามประเภทข้อร้องเรียน
- (6) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน
- (7) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามสถานะของเรื่องร้องเรียน
- (8) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ
- (9) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ
- (10) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้หน่วยงานตรวจสอบ
- (11) รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข



ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

: ระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน

พิจารณาจากระดับความสำเร็จจากการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน มีการกำหนดชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นการชัดเจน จัดให้มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลายจำนวนมากถึง 10 ช่องทาง มีการจัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหรือการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชา และมีการตอบสนองเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี





တာဝန်ပေး

10 ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทาง online

ระบบรับเรื่องร้องเรียน <https://complaint.customs.go.th>

LINE ID : @customscomplaint หรือ

e-mail : ctc@customs.go.th

ช่องทางปกติ

โทรศัพท์สายด่วน 1332

โทรสาร 0-2667-6919

ไปรษณีย์

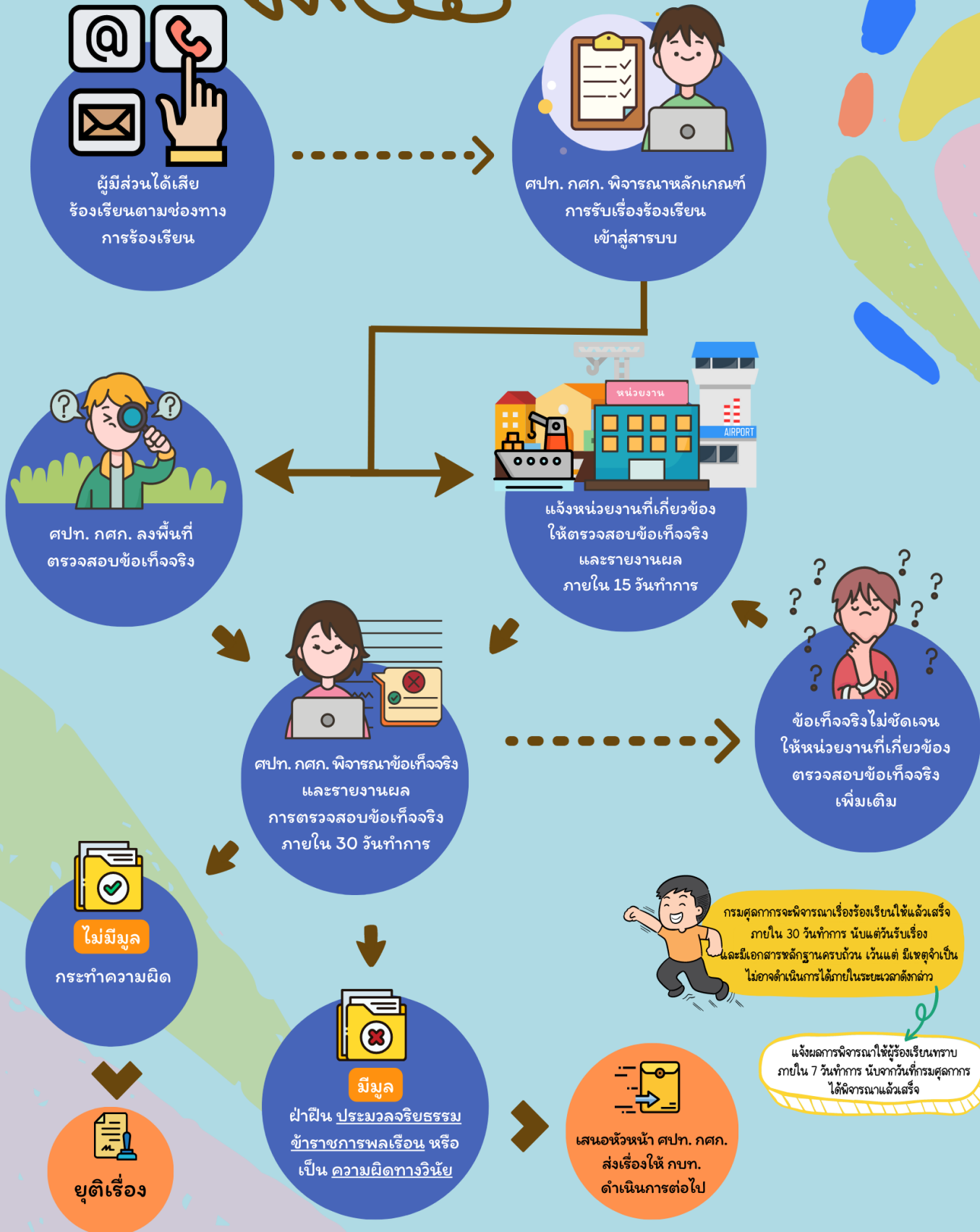
ร้องเรียนด้วยตนเอง

สื่อสารมวลชน

ศูนย์บริการประชาชนในสังกัด สปน. GC 1111 กระทรวงการคลัง

ศูนย์บริการศุลกากร หน่วยงานภาครัฐอื่น เช่น ปปช. DSI

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ของ ศปท. กศท.



แบบรับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

ผ่าน โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร 1332 มาด้วยตนเอง

วันที่ เวลา

เรื่อง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล

ที่อยู่

เบอร์โทรศัพท์ E-mail

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ชื่อ-สกุล

ตำแหน่ง

สังกัด

การดำเนินการ

.....

.....

.....

<p>เขียน หัวหน้า กจร.</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้วเสร็จ / เห็นควรยุติการดำเนินการได้</p> <p><input type="checkbox"/> แจ้งกลับผู้ร้องเรียนแล้ว</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ</p> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;">ผู้ดำเนินการ</p>	<p style="text-align: center;">คำสั่ง : เรื่องร้องเรียน</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการตามเสนอ</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ</p> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;">(.....)</p>
--	---

ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน (วันทันใจ) อยู่ระหว่างการดำเนินการ

ผู้รับแจ้ง

(โปรดพลิก)

๔.๒ ประสานงาน เร่งรัด และกำกับให้ส่วนราชการในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๔.๓ รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

๔.๔ ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. ให้นำวิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ตามคำสั่งทั่วไป กรมศุลกากร ที่ ๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ มาใช้บังคับกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ตามคำสั่งนี้ โดยอนุโลม

๖. การสืบสวนข้อเท็จจริงการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ให้ผู้อำนวยการ ศปท. กศก. ดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เข้าลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งอันมิให้รับเป็นเรื่องร้องเรียนตามคำสั่งทั่วไป กรมศุลกากร ที่ ๒/๒๕๖๕ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ ให้สั่งยุติการดำเนินการ

๖.๓ กรณีมีการถอนเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร หรือมีข้อความในลักษณะทำนองเช่นว่านั้นเป็นลายลักษณ์อักษร ให้สั่งยุติการดำเนินการ เว้นแต่เรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร มีข้อเท็จจริงหรือพยานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งหรืออยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการต่อไป

๖.๔ กรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริงไม่มีมูลกระทำผิด ให้เสนอรองหัวหน้า ศปท. กศก. สั่งยุติเรื่อง เว้นแต่รองหัวหน้า ศปท. กศก. เห็นว่าเป็นเรื่องที่ควรเสนอ หัวหน้า ศปท. กศก. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๕ กรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริงมีมูลฝ่าฝืนจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ให้เสนอ หัวหน้า ศปท. กศก. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๖ กรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริงเข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัยหรือฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ให้เสนอ หัวหน้า ศปท. กศก. ส่งเรื่องให้กองบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการต่อไป

๖.๗ กรณีที่เห็นว่าเรื่องใดเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ให้เสนอ หัวหน้า ศปท. กศก. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๗. ให้รายงานผลการดำเนินการของ ศปท. กศก. เป็นรายเดือนเสนออธิบดีกรมศุลกากร ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป และรายงานคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เพื่อทราบในคราวประชุมครั้งถัดไป

๘. ให้รายงานสรุปผลการดำเนินงานของ ศปท. กศก. ประจำปีงบประมาณ ให้ กจร. เพื่อรายงานสำนักงาน ก.พ. เพื่อทราบ ภายในวันที่ ๑๕ ตุลาคม ของทุกปี

/ ๙. ให้ทุกหน่วย ...

๙. ให้ทุกหน่วยราชการดำเนินการตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากรแจ้ง โดยให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ

๑๐. ให้ทุกหน่วยราชการจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อประสานงานกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ในการแก้ปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ) พชร อนันตศิลป์
(นายพชร อนันตศิลป์)
อธิบดีกรมศุลกากร

สำเนาถูกต้อง



(นายอติศ ธรรมน้อย)
นิติกรปฏิบัติการ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง เพื่อโปรดทราบ

(สำเนา)

คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร

ที่ ๒ /๒๕๖๕

(นางสาวเขมิกา ทองประพันธ์)

ผู้อำนวยการส่วนอำนวยความสะดวก ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมศุลกากร

กรมศุลกากร

เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร การสืบสวนข้อเท็จจริง การพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือผลการสืบสวนข้อเท็จจริง การวินิจฉัยสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่ง และการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร มีความโปร่งใส เป็นธรรม และมีมาตรฐาน สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน อธิบดีกรมศุลกากร จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ ๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

๒. ในคำสั่งนี้

“อธิบดี” หมายถึง อธิบดีกรมศุลกากร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

“กจร.” หมายถึง กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“หัวหน้า กจร.” หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“ทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง การกระทำความผิดวินัย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗

“เจ้าหน้าที่ศุลกากร” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของกรมศุลกากร

“เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที” หมายถึง เรื่องที่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนหรือเพียงพอที่จะดำเนินการได้ทันที และมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องกล่าวถึงได้รับความเดือดร้อนเสียหายและรอความช่วยเหลือซึ่งสามารถแก้ไขได้ในทันที

(๒) เป็นเรื่องซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขในทันที ปัญหาจะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง

(๓) เป็นเรื่องที่มีอธิบดีหรือหัวหน้า กจร. สั่งการให้ดำเนินการโดยทันที

“เรื่องทั่วไป” หมายถึง เรื่องอื่น ๆ ที่มีข้อร้องเรียนที่ต้องดำเนินการทันที

/ ๓. หลักเกณฑ์ ...

๓. หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามคำสั่งนี้ อยู่ภายใต้บังคับตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และหลักเกณฑ์ตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ทั้งนี้ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นความลับ

๔. การร้องเรียนมี ๑๐ ช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๙๑๙

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customscomplaint

ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ

เดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กจร. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๑๐ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๕. เมื่อมีการร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ หากข้อมูลยังไม่ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมต่อผู้ร้องเรียน ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ นามสกุล เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ประกอบการร้องเรียน

(๒) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ถ้าผู้ร้องเรียนระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ไม่ชัดเจน ให้เจ้าหน้าที่ระบุข้อเท็จจริงที่ต้องการให้ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมด้วย

(๓) คำขอที่ต้องการให้ส่วนราชการดำเนินการ

(๔) หน่วยงานหรือบุคคลที่ผู้ร้องเรียนเคยแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้

(๕) กรณีการมอบอำนาจให้ร้องเรียน ให้ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ลงลายมือชื่อในใบมอบอำนาจ พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ หากเป็นนิติบุคคล ให้แนบสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลด้วย

(๖) การร้องเรียนต้องจัดทำเป็นภาษาไทย กรณีผู้ร้องเรียนเป็นชาวต่างชาติและไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ ให้สื่อสารผ่านทางล่าม โดยให้ผู้ร้องเรียนเป็นผู้จัดทำมาเอง

๖. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ มิให้ กจร. รับเป็นเรื่องร้องเรียน

(๑) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้าย พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชอาชิตี ราชนิ ราชสามี รัชทายาทหรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก

(๒) เป็นเรื่องที่มีลักษณะการใช้ถ้อยคำหยาบคายไม่สุภาพ หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาทบุคคลอื่น ซึ่งอาจทำให้บุคคลนั้นได้รับการดูถูก ดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชังได้ หรืออาจเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา

(๓) เป็นเรื่องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

(๔) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ศาลการ

(๕) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศาลการ

(๖) เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ กจร. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่ติดต่อกลับภายในระยะเวลาอันสมควร

(๗) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๘) เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๙) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือเหตุเพราะได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ

(๑๐) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๑๑) เป็นเรื่องที่มีได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศาลการ หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า กจร. ได้มอบหมาย

(๑๒) เป็นเรื่องที่เคยได้มีการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่ หรือหากมีแต่ไม่ทำให้ผลของการพิจารณาที่ยุติเรื่องไปแล้วมีการเปลี่ยนแปลง

(๑๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่หัวหน้า กจร. เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

๗. การร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ให้เจ้าหน้าที่ กจร. บันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียนแนบท้ายคำสั่งนี้ และดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

(๑.๑) ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน

(๑.๒) ให้ประสานกับผู้ร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๑.๓) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน และรายงาน ผอ. กจร. เพื่อรับทราบผลการดำเนินการ หรือพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

การดำเนินการตาม (๑.๑) และ (๑.๒) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้นได้ หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อยุติในระยะเวลาดังกล่าว ให้เสนอ ผอ. กจร. พิจารณาสั่งการตามข้อ ๗ (๒) ต่อไป

(๒) กรณีเป็นเรื่องทั่วไป

(๒.๑) ให้สำเนาเรื่องร้องเรียน โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนส่งให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งให้คุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องประสบภัยเพราะเหตุร้องเรียนดังกล่าว

(๒.๒) ให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยบันทึกคำให้การของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐานเอกสารทั้งปวง แล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ กจร. ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หรือตามระยะเวลา

ที่กำหนด นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ทันตามกำหนดเวลา ให้ทำเป็นหนังสือเพื่อขอขยายเวลาการตรวจสอบก่อนสิ้นระยะเวลาดังกล่าว โดยต้องแสดงเหตุผลของความจำเป็น รวมถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมาด้วย

(๓) กรณีเป็นเรื่องที่สำคัญและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง กจร. มีอำนาจในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ โดยให้หน่วยงานราชการให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก กจร. ในการลงพื้นที่ดังกล่าว

(๔) ให้ กจร. พิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าวได้ ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อ ผอ. กจร. เพื่อพิจารณาต่อไป

๘. การร้องเรียนทางโทรสาร ทาง Application LINE ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทางไปรษณีย์ หรือทางสื่อสารมวลชน ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. บันทึกรายละเอียดลงในสารบบงาน กจร. และปฏิบัติตามข้อ ๗ (๒) - (๔) โดยอนุโลม

๙. การร้องเรียนด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยุติปัญหาการร้องเรียน และแจ้งข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยืนยันที่จะร้องเรียน ให้บันทึกข้อร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียน และปฏิบัติตามข้อ ๗ (๒) - (๔) โดยอนุโลม

๑๐. การร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) กระทรวงการคลัง ศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ให้ปฏิบัติตามข้อ ๗ (๒) - (๔) โดยอนุโลม ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงระยะเวลาที่หน่วยงานดังกล่าวกำหนดด้วย

๑๑. การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ กจร. ดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนพบว่า การกระทำของเจ้าหน้าที่มีมูล หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่า การกระทำจะเป็นการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรืออาจเข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัย ให้ส่งเรื่องให้กองบริหารทรัพยากร บุคคลดำเนินการต่อไป โดยให้สำเนาเรื่องเก็บไว้ ๑ ชุด

(๒) กรณีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนพบว่า ไม่มีมูลการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรือจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ให้ยุติเรื่อง

(๓) กรณีการพิจารณาพบว่า มีมูลฝ่าฝืนจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ให้ดำเนินการตามจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ข้อ ๑๓

(๔) กรณีที่ กจร. พิจารณาเห็นว่า เรื่องใดเป็นเรื่องราชการสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง ให้เสนอเรื่องดังกล่าวให้ หัวหน้า กจร. ทราบหรือสั่งการตามที่เหมาะสม

ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ นับจากวันที่กรมศุลกากรได้พิจารณาแล้วเสร็จ เว้นแต่กรณีไม่ปรากฏที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นใดของผู้ร้องเรียน

๑๒. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส อาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอต่ออธิบดี เพื่อกำหนดมาตรการให้ความคุ้มครองเป็นกรณีพิเศษตามความเหมาะสม

๑๓. ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ศุลกากร ได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแส ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง และหากยังคงปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดเดิม อาจถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอต่ออธิบดี เพื่อพิจารณาสั่งการตามความเหมาะสมเป็นการเฉพาะราย

๑๔. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแส ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอต่ออธิบดีเพื่อยกย่องบุคคลนั้นให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนโดยทั่วไป

๑๕. ในกรณีที่มีเหตุผลอันสมควร ให้ กจร. แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือ หมายตราบการใด ๆ ในการป้องกันเพื่อมิให้เกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนซ้ำขึ้นในอนาคต

๑๖. ในกรณีที่เห็นสมควร ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอมาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบต่ออธิบดี เพื่อสั่งการให้เจ้าหน้าที่และ/หรือ หน่วยงานภายในกรมศุลกากรถือปฏิบัติ

๑๗. ให้ กจร. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินงานของ กจร. เป็นรายเดือนเสนออธิบดี ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป และรายงานคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เพื่อทราบในคราวประชุมครั้งถัดไป

๑๘. เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้ กจร. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินงาน เป็นรายปีงบประมาณเสนออธิบดี เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงานของกรมศุลกากรต่อไป

๑๙. ให้ กจร. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินงาน เป็นรายปีงบประมาณ เสนอสำนักงาน ก.พ. เพื่อทราบ ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายพชร อนันตศิลป์)
อธิบดีกรมศุลกากร

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด้านบุคลากรทุกแห่ง เพื่อโปรดทราบ

(สำเนา)

ประกาศกรมศุลกากร

ที่ ๑๑ /๒๕๖๕

Ba
(นางสาวเขมิกา ทองประพันธ์)

ผู้อำนวยการส่วนอำนวยความสะดวก ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมศุลกากร

man

เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

.....

ด้วยข้อกำหนดว่าด้วยกระบวนการรักษาจริยธรรม : กลไกและการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ หมวด ๒ กระบวนการรักษาจริยธรรม ข้อ ๔ (๒) กำหนดให้มีกลุ่มงานจริยธรรม กรมศุลกากรจึงได้จัดตั้งกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากรขึ้น โดยมีอำนาจหน้าที่ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ดำเนินการสืบสวนและตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปโดยความเรียบร้อย ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนมีความโปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐาน และสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ อธิบดีกรมศุลกากร จึงมีประกาศ ดังนี้

๑. ให้ยกเลิกประกาศกรมศุลกากร ที่ ๔๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

๒. ในประกาศนี้

“อธิบดี” หมายถึง อธิบดีกรมศุลกากร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

“กจร.” หมายถึง กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“หัวหน้า กจร.” หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“ทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง การกระทำผิดวินัย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗

“เจ้าหน้าที่ศุลกากร” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของกรมศุลกากร

“เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที” หมายถึง เรื่องที่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนหรือเพียงพอที่จะดำเนินการได้ทันที และมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องกำลังได้รับความเดือดร้อนเสียหายและรอความช่วยเหลือซึ่งสามารถแก้ไขได้ในทันที

/ (๒) เป็นเรื่อง ...

(๒) เป็นเรื่องที่หากมิได้รับการแก้ไขในทันที ปัญหาจะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง

(๓) เป็นเรื่องที่มีอิทธิพลหรือหัวหน้า กจร. สั่งการให้ดำเนินการโดยทันที

“เรื่องทั่วไป” หมายถึง เรื่องอื่น ๆ ที่มีใช้เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

๓. ผู้ใดได้รับความเดือดร้อน หรือพบเห็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๕๑๙

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customscomplaint

ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ เดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กจร. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๑๐ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๔. การร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ จะต้องแจ้งข้อมูล และดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ นามสกุล เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ประกอบการร้องเรียน

(๒) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

(๓) คำขอที่ต้องการให้ส่วนราชการดำเนินการ

(๔) หน่วยงานหรือบุคคลที่ผู้ร้องเรียนเคยแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้

(๕) กรณีการมอบอำนาจให้ร้องเรียน ให้ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ลงลายมือชื่อในใบมอบอำนาจ พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจประกอบการร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลให้แนบสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลด้วย

(๖) การร้องเรียนต้องจัดทำเป็นภาษาไทย กรณีผู้ร้องเรียนเป็นชาวต่างชาติและไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ ให้สื่อสารผ่านทางล่าม โดยให้ผู้ร้องเรียนเป็นผู้จัดทำมาเอง

๕. กรมศุลกากร จะรับพิจารณาเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีทีละหลักฐาน หรือระบุกรณีแวดล้อมชัดเจน หรือสามารถชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

กรณีที่พยานหลักฐานหรือข้อมูลของผู้ร้องเรียนไม่เพียงพอ หากหน่วยงานได้แจ้งขอให้จัดส่งพยานหลักฐานหรือข้อมูลเพิ่มเติม ผู้ร้องเรียนต้องดำเนินการจัดส่งให้ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากพ้นกำหนดดังกล่าว กรมศุลกากรจะยุติการดำเนินการ

๖. เรื่องที่ร้องเรียนจะต้องไม่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้าย พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชอาธิบดี ราชนินี ราชสามี รัชทายาทหรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก

(๒) เป็นเรื่องที่มีลักษณะการใช้ถ้อยคำหยาบคายไม่สุภาพ หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาทบุคคลอื่น ซึ่งอาจทำให้บุคคลนั้นได้รับการดูถูก ดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชังได้ หรืออาจเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา

(๓) เป็นเรื่องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

(๔) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตุลาการ

(๕) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตุลาการ

(๖) เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ กจร. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือไม่ติดต่อกลับภายในระยะเวลาอันสมควร

(๗) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ตามรัฐธรรมนูญ

(๘) เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคล ตามรัฐธรรมนูญ

(๙) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือเหตุเพราะได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ

(๑๐) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๑๑) เป็นเรื่องที่มีได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมตุลาการ หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า กจร. ได้มอบหมาย

(๑๒) เป็นเรื่องที่เคยได้มีการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่ หรือหากมีแต่ไม่ทำให้ผลของการพิจารณาที่ยุติเรื่องไปแล้วมีการเปลี่ยนแปลง

(๑๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่หัวหน้า กจร. เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

(๑) เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที กรมตุลาการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้น หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อยุติในระยะเวลาดังกล่าวได้

(๒) เรื่องทั่วไป กรมตุลาการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นและได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน

กรมตุลาการจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่กรมตุลาการพิจารณาแล้วเสร็จ เว้นแต่กรณีไม่ปรากฏที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางติดต่ออื่นใดของผู้ร้องเรียน

๘. กรณีมีการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ หรือข้อมูลอื่นอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการตามพระราชบัญญัติศาลการ เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ที่กระทำโดยเจตนาสุจริต กรมศาลการจะปกปิดชื่อที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส และเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ

๙. กรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส อาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส ตามข้อ ๘ กรมศาลการจะกำหนดมาตรการให้ความคุ้มครองเป็นพิเศษตามความเหมาะสม

๑๐. กรณีการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง กรมศาลการจะพิจารณาดำเนินการเพื่อยกย่องผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนโดยทั่วไป

๑๑. เรื่องร้องเรียนที่มีปัญหาให้หัวหน้า กจร. เป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ) พชร อนันตศิลป์
(นายพชร อนันตศิลป์)
อธิบดีกรมศาลการ

สำเนาถูกต้อง



(นายอติศ ธรรมน้อย)
นิติกรปฏิบัติการ



คู่มือ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

กรมศุลกากร

● ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร